

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表 (平成21年4月1日～6月30日)

1. 類型別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
質 問 ・ 相 談	9,954	80.2
意 見 ・ 要 望	1,643	13.2
情 報 提 供	714	5.8
そ の 他	96	0.8
合 計	12,407	100.0

2. 受付方法別件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
電 話	10,684	86.1
ウ ェ ブ サ イ ト	837	6.7
フ ァ ッ ク ス	258	2.1
手 紙	399	3.2
そ の 他	229	1.8
合 計	12,407	100.0

3. 分野別受付件数

(単位:件、%)

区 分	件 数	比 率
預 金 ・ 融 資 等	3,966	32.0
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,962	23.9
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,815	30.7
貸 金 等	1,448	11.7
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	216	1.7
合 計	12,407	100.0

4. 分野別・要因別の相談等受付件数

○預金・融資等

(単位:件、%)

区 分	預金		融資		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	18	0.5	52	1.3	9	0.2	79	2.0
個別取引・契約の結果	400	10.1	1,082	27.3	169	4.3	1,651	41.6
金融円滑化ホットライン	3	0.1	77	1.9	0	0.0	80	2.0
不適正な行為	29	0.7	179	4.5	12	0.3	220	5.5
貸し渋り・貸し剥がし	1	0.0	118	3.0	1	0.0	120	3.0
金融機関の態勢・各種事務手続	215	5.4	114	2.9	178	4.5	507	12.8
一般的な照会・質問	385	9.7	165	4.2	336	8.5	886	22.3
行政に対する要望等	10	0.3	51	1.3	62	1.6	123	3.1
その他	26	0.7	141	3.6	333	8.4	500	12.6
口座の不正利用	8	0.2	0	0.0	2	0.1	10	0.3
合計	1,083	27.3	1,784	45.0	1,099	27.7	3,966	100.0

○保険商品等

(単位:件、%)

区 分	生命保険		損害保険		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	154	5.2	86	2.9	43	1.5	283	9.6
個別取引・契約の結果	302	10.2	913	30.8	161	5.4	1,376	46.5
不適正な行為	87	2.9	41	1.4	29	1.0	157	5.3
金融機関の態勢・各種事務手続	158	5.3	247	8.3	80	2.7	485	16.4
一般的な照会・質問	76	2.6	66	2.2	156	5.3	298	10.1
行政に対する要望等	25	0.8	33	1.1	68	2.3	126	4.3
その他	40	1.4	103	3.5	94	3.2	237	8.0
合計	842	28.4	1,489	50.3	631	21.3	2,962	100.0

○投資商品等

(単位:件、%)

区 分	証券会社 (第一種業)		個別法人・団体		登録詐称・ 無登録業者		その他		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	27	0.7	1	0.0	0	0.0	16	0.4	44	1.2
個別取引・契約の結果	231	6.1	81	2.1	31	0.8	100	2.6	443	11.6
不適正な行為	45	1.2	146	3.8	220	5.8	88	2.3	499	13.1
口座の不正利用	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
業者の態勢・各種事務手続	200	5.2	4	0.1	0	0.0	62	1.6	266	7.0
一般的な照会・質問	173	4.5	190	5.0	148	3.9	1,017	26.7	1,528	40.1
行政に対する要望等	47	1.2	20	0.5	24	0.6	746	19.6	837	21.9
その他	18	0.5	22	0.6	4	0.1	154	4.0	198	5.2
合計	741	19.4	464	12.2	427	11.2	2,183	57.2	3,815	100.0

○貸金等

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
個別取引・契約における顧客説明	4	0.3
個別取引・契約の結果	339	23.4
契約・貸出拒否	10	0.7
貸出債権回収	8	0.6
不適正な行為	82	5.7
口座の不正利用	2	0.1
業者の態勢・各種事務手続	86	5.9
一般的な照会・質問	718	49.6
行政に対する要望等	80	5.5
その他	139	9.6
合計	1,448	100.0

○金融行政一般・その他

(単位:件、%)

区 分	件数	比率
一般的な照会・質問	64	29.6
行政に対する要望等	42	19.4
その他	110	50.9
合計	216	100.0

(参考)

金融サービス利用者相談室における相談等の受付状況表

1. 類型別受付件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
質 問 ・ 相 談	9,954	10,269	▲ 315	9,188
意 見 ・ 要 望	1,643	1,521	122	1,489
情 報 提 供	714	584	130	705
そ の 他	96	71	25	59
合 計	12,407	12,445	▲ 38	11,441

(単位:件)

2. 受付方法別件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
電 話	10,684	10,803	▲ 119	9,713
ウ ェ ブ サ イ ト	837	845	▲ 8	786
フ ァ ッ ク ス	258	192	66	209
手 紙	399	360	39	442
そ の 他	229	245	▲ 16	291
合 計	12,407	12,445	▲ 38	11,441

(単位:件)

3. 分野別受付件数

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
預 金 ・ 融 資 等	3,966	4,310	▲ 344	2,970
保 険 商 品 ・ 保 険 制 度 等	2,962	2,847	115	3,124
投 資 商 品 ・ 証 券 市 場 制 度 等	3,815	3,581	234	3,518
貸 金 等	1,448	1,472	▲ 24	1,595
金 融 行 政 一 般 ・ そ の 他	216	235	▲ 19	234
合 計	12,407	12,445	▲ 38	11,441

(単位:件)

区 分	今期(4~6月)	前期(1~3月)	増 減	前年 同期
1日当たりの平均受付件数	203	211	▲ 8	185